



INFORME DE GESTION GERENCIAL  
SEGÚN RESOLUCION 743 DE 2013  
VIGENCIA 2014



## **UNIDAD DE APOYO SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.**

Las oficinas del SIAU de la Red de Salud de Ladera, desarrollan varias actividades con el objetivo de contribuir en la construcción de los medios adecuados para la protección de nuestros usuarios, eliminar barreras en la prestación de los servicios, lograr el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos basados en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Estas actividades están relacionadas con:

### **.Información al Usuario.**

Orientar e informar a los usuarios en relación con procedimientos y trámites necesarios para acceder a los servicios que se prestan en las IPS de la Red de Salud de Ladera, evitándoles de esta manera pérdidas de tiempo o inconvenientes en el acceso a los servicios.

Informar a los usuarios acerca de sus Derechos y Deberes mediante acciones educativas.

### **.Direccionamiento al Usuario**

Arbitrar e intermediar para que nuestros usuarios puedan tener un acceso a la atención de su salud sin que tengan que padecer trámites engorrosos o procedimientos incomprensibles.

### **.Atención, Trámite y Respuesta a PQRS.**

Recepcionar y gestionar las quejas y reclamos presentados por los usuarios de la Red de Salud de Ladera, con el fin de darle respuesta apropiada en un plazo no mayor a 15 días hábiles e identificar oportunidades de mejora.

### **.Medición de la Satisfacción de Usuarios.**

Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios, mediante la aplicación de encuestas; las cuales servirán para determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios así como la satisfacción de sus necesidades.

## **ACTIVIDADES PLANEADAS:**

.Desarrollar tareas que faciliten el flujo de información y contribuir a fortalecer la calidad objetiva y subjetiva en la prestación de los servicios, teniendo como punto de partida nuestra intermediación con los usuarios.

.Ejecutar actividades que propendan por un cambio cultural en las diversas prácticas y aptitudes tanto del cliente interno como del cliente externo, para facilitar el cumplimiento de los distintos procesos de atención en las IPS de la Red de Salud de Ladera, resolviendo las distintas



INFORME DE GESTION GERENCIAL  
SEGÚN RESOLUCION 743 DE 2013  
VIGENCIA 2014



demandas, necesidades y solicitudes o satisfaciendo las expectativas; de modo que tanto quien da como quien recibe el servicio queden satisfechos.

.Organizar y Estandarizar los turnos laborales para los Auxiliares de Recepción de Urgencias y de Consulta Externa de la Red de Salud de Ladera.

### **ACTIVIDADES DESARROLLADAS:**

.Durante el 2014 el Servicio de Información y Atención al Usuario desarrollo acciones que propendieron a facilitar la información así como los asuntos propios de nuestra competencia y colaborando en las tareas orientadas a mejorar la calidad de la atención a nuestros usuarios.

Entre estas acciones podemos destacar:

.Publicación y divulgación de los listados de beneficiarios del Programa de Subsidio Económico para Adultos Mayores de las comunas dentro del área de influencia de la Red de Salud de Ladera.

.Diligenciamiento de formularios web de mecanismo de portabilidad para usuarios del régimen subsidiado del sistema general de seguridad social en salud provenientes de otros municipios; que solicitaban la atención en las IPS de la Red de Salud de Ladera.

.Validación, identificación y direccionamiento de usuarios susceptibles de afiliación al régimen subsidiado del sistema general de seguridad social en salud.

.Desarrollo de anuncio multimedia para la elección de representante de asousuarios ante la junta directiva y su divulgación en las salas de espera de la Red de Salud de Ladera.

.Actividad lúdica de sensibilización en Derechos y Responsabilidades de los usuarios, desarrollada en las salas de espera de las IPS Meléndez, Cañaveralejo y Terrón Colorado en convenio con estudiantes de enfermería de Univalle.

.Jornadas de Labor Social de Estudiantes de 11° grado del Colegio Técnico Juvenil del Sur, desarrolladas en la IPS Meléndez.

.Incorporación de un punto de Atención al Usuario en el servicio de Urgencias de la IPS Siloe Siglo XXI.

**ACTIVIDADES DE EDUCACION EN DERECHOS Y DEBERES EN SALAS DE ESPERA  
TECNICOS DEL SIAU RED LADERA IPS DE CABECERA  
(ENERO -DICIEMBRE 2014)**



**JORNADA DE EDUCACION EN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS  
IPS MELENDEZ , HBC Y TERRON COLORADO  
EN CONVENIO CON ESTUDIANTES DE ENFERMERIA DE UNIVALLE ( Junio y Julio del 2014)**



**JORNADAS DE EDUCACION EN DERECHOS Y DEBERES ( IPS MELENDEZ)  
LABOR SOCIAL DE ESTUDIANTES 11° GRADO DE COLEGIO TECNICO JUVENIL DEL SUR  
( Mayo - Junio del 2014)**



## RESULTADOS ESPERADOS:

.Atención y orientación al usuario en relación a sus necesidades y expectativas de acuerdo a políticas institucionales y normas de salud.

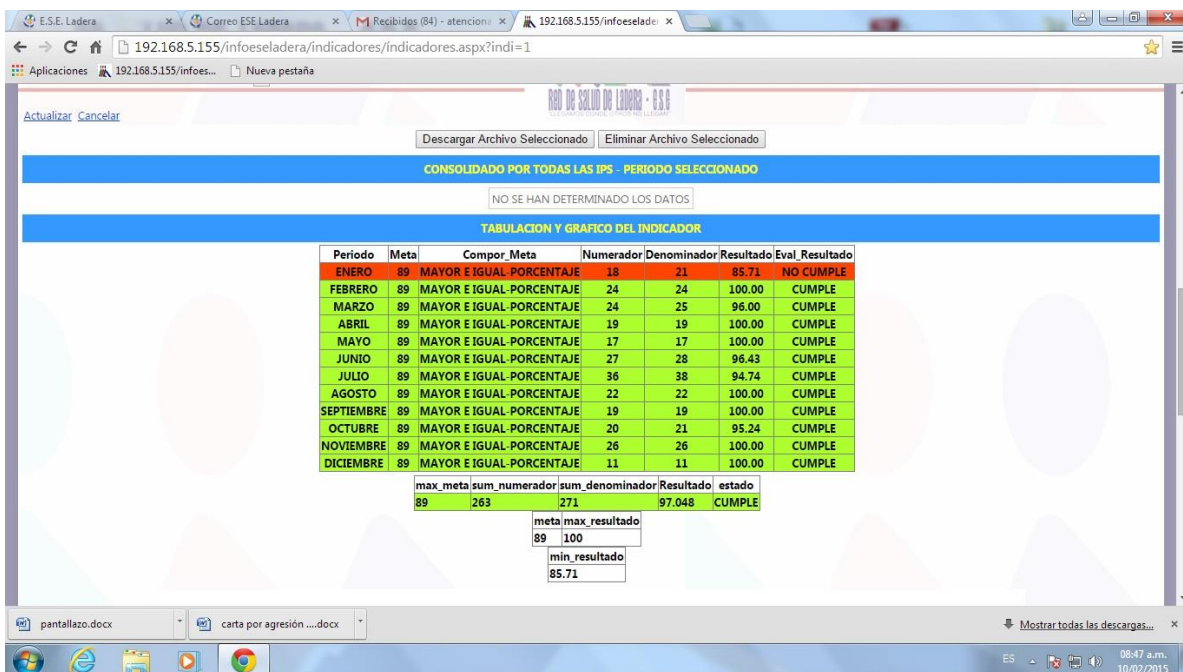
.Análisis y utilización de los indicadores de calidad (Porcentaje de Satisfacción de Usuarios y Porcentaje de PQRS resueltas antes de 15 días)

.Contribuir a la identificación de la población pobre y vulnerable a través de las atenciones individualizadas en las ventanillas del SIAU.

## SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DEL PROCESO:

### NOMBRE DEL INDICADOR: QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS

Durante el año 2014, se presentaron un total de 271 Quejas, de las cuales 263 fueron contestadas dentro de los términos de ley (antes de quince días) y 8 de ellas contestadas con términos vencidos (después de quince días); dando como resultado un indicador promedio anual del 97%, cumpliendo con la meta establecida para el periodo (89%).



Actualizar Cancelar

Descargar Archivo Seleccionado Eliminar Archivo Seleccionado

CONSOLIDADO POR TODAS LAS IPS - PERIODO SELECCIONADO

NO SE HAN DETERMINADO LOS DATOS

TABULACION Y GRAFICO DEL INDICADOR

Periodo	Meta	Compor. Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Eval. Resultado
ENERO	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	18	21	85.71	NO CUMPLE
FEBRERO	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	24	24	100.00	CUMPLE
MARZO	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	24	25	96.00	CUMPLE
ABRIL	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	19	19	100.00	CUMPLE
MAYO	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	17	17	100.00	CUMPLE
JUNIO	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	27	28	96.43	CUMPLE
JULIO	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	36	38	94.74	CUMPLE
AGOSTO	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	22	22	100.00	CUMPLE
SEPTIEMBRE	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	19	19	100.00	CUMPLE
OCTUBRE	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	20	21	95.24	CUMPLE
NOVIEMBRE	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	26	26	100.00	CUMPLE
DICIEMBRE	89	MAYOR E IGUAL PORCENTAJE	11	11	100.00	CUMPLE
max_meta		sum_numerador	sum_denominador	Resultado	estado	
89		263	271	97.048	CUMPLE	
meta		max_resultado				
89		100				
		min_resultado				
		85.71				

Mostrar todas las descargas...

Con respecto al año inmediatamente anterior (2013) se registro una reducción significativa (25%) en el número de quejas presentadas por los usuarios; de 362 quejas en el 2013 pasamos a 271 quejas en el 2014.

La clasificación de las quejas presentadas este periodo fue la siguiente:

Inconformidad con la asistencia o tratamiento recibidos 16%

Demora en la atención 17%

Trato Inadecuado 23%

Demora en la asignación de citas 8%

Accesibilidad 21%

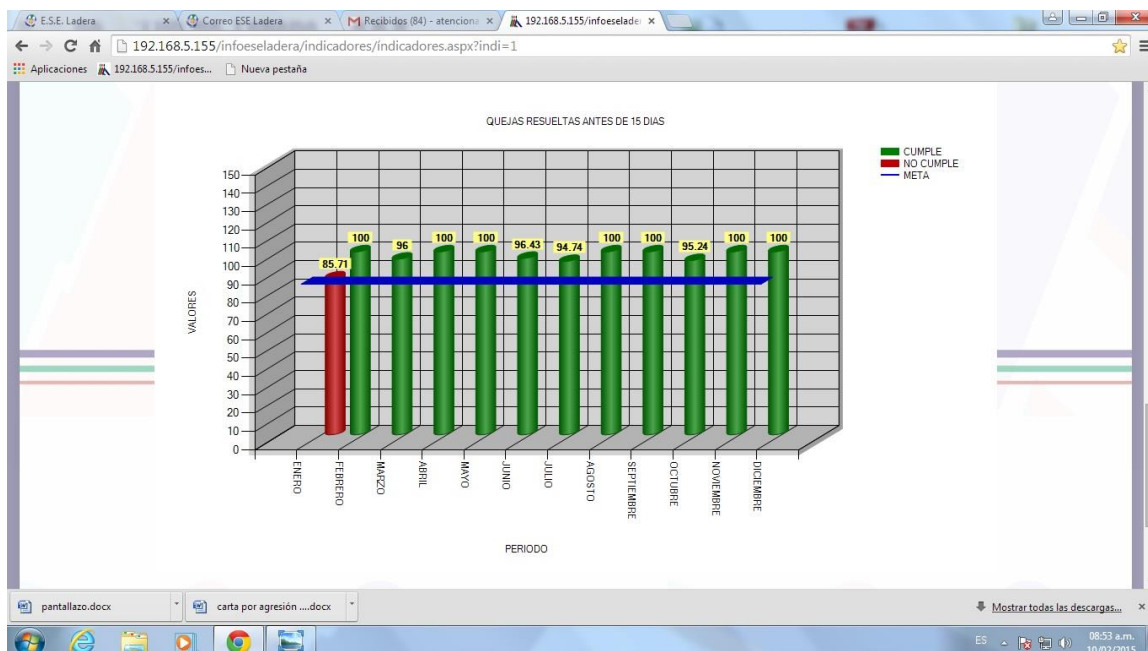
Recursos humanos 6%

Tramites de Documentación 6%

Cobro Inadecuado 1%

Entorno 2%

## GRAFICO DEL INDICADOR

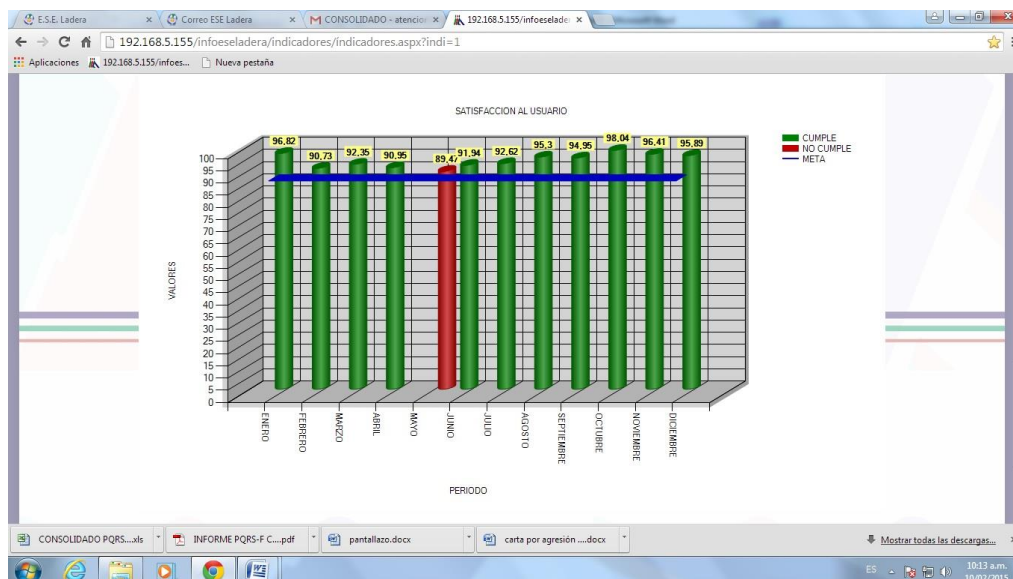


**NOMBRE DEL INDICADOR: SATISFACCIÓN AL USUARIO**

Durante el 2014 se realizaron un total de 4604 encuestas a los usuarios de los servicios de la Red de Salud de Ladera, de las cuales 4319 resultaron satisfechas y 285 insatisfechas; dando como resultado un indicador promedio de satisfacción del 93,8%, superando la meta establecida para el periodo (90%).



En relación con el año inmediatamente anterior se incrementaron el numero de encuestas aplicadas, de 4252 encuestas aplicadas en el 2013 pasamos a 4604 encuestas aplicadas en el 2014, obteniendo un incremento en la muestra del 8%.





INFORME DE GESTION GERENCIAL  
SEGÚN RESOLUCION 743 DE 2013  
VIGENCIA 2014



El total de las encuestas de satisfacción fueron aplicadas en las siete IPS de cabecera de la Red de Salud de Ladera (HBC, Meléndez, Terrón Colorado, Siloe, Primero de Mayo, Montebello y Buitrera) además de las siguientes IPS satélites (Hormiguero, Vistahermosa, Bellavista, La Sultana, Pance, Polvorines, La Estrella, Felidia, Cascajal, El Calvario y Nápoles).